



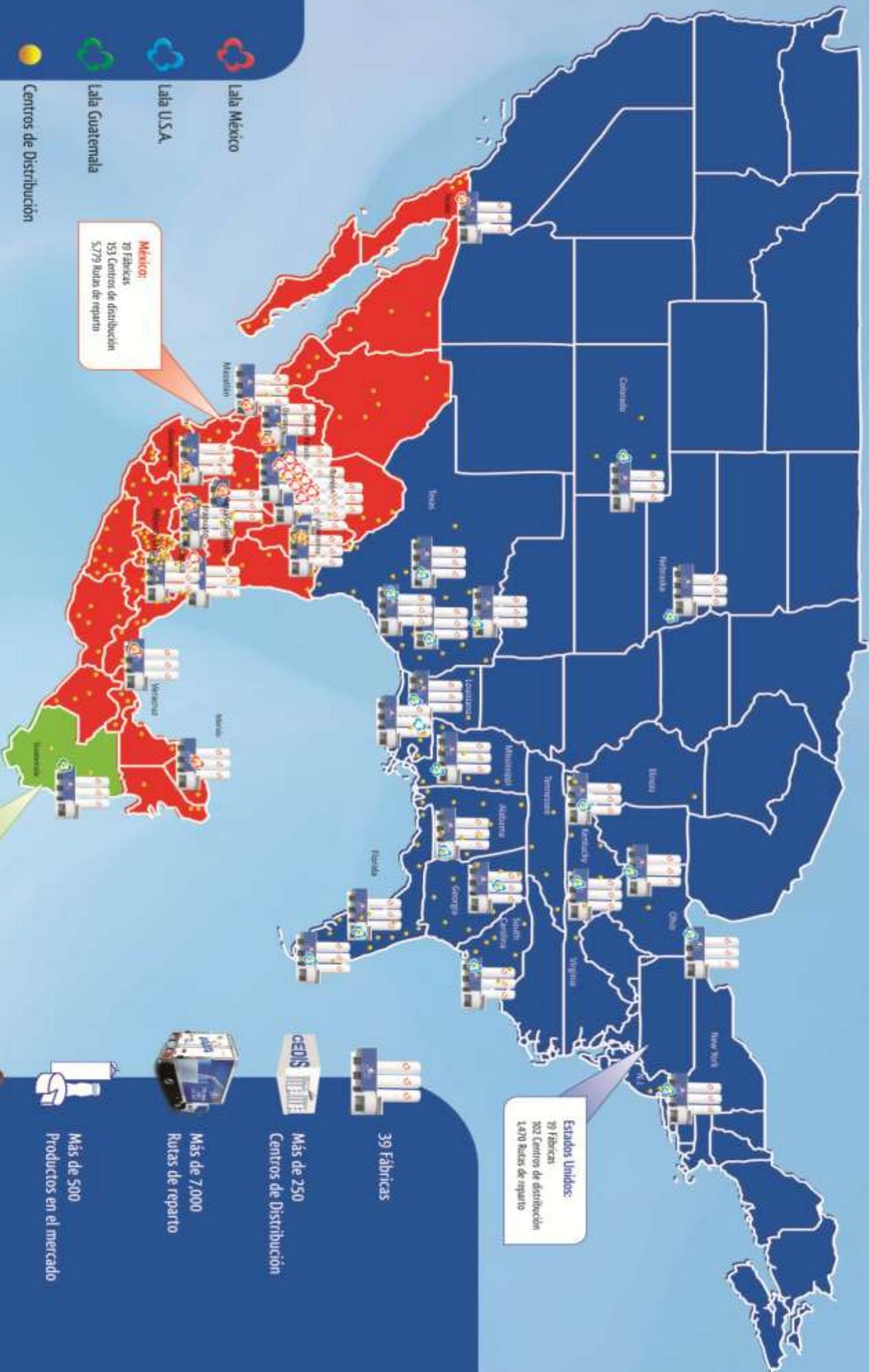
**Informe**  
*de Responsabilidad Social*  
**2010**



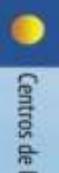
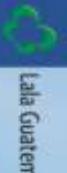
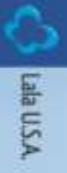
# Contenido

|    |                        |
|----|------------------------|
|    | Perfil Lala            |
| 3  | Mensaje                |
| 4  | Responsabilidad Social |
| 8  | Lala Buen Vecino       |
| 21 | Calidad de Vida Lala   |
| 34 | Lala Ejemplar          |
| 45 | Lala Medio Ambiente    |
| 53 | Cadena de Valor        |

# Perfil Lala



"Lala es número uno en el mercado de lácteos en México y Latinoamérica, número dos en Estados Unidos y quinto lugar a nivel mundial"



39 Fábricas

Más de 250 Centros de Distribución

Más de 7,000 Rutas de reparto

Más de 500 Productos en el mercado

Más de 34,000 Colaboradores



# Informe de Responsabilidad Social 2010



“Alimentamos toda la Vida”





# Mensaje

Más allá de la pasión por producir alimentos de la más alta calidad que contribuyen a la salud de los mexicanos y de muchas personas en el mundo, en Lala nos apasiona contribuir al fortalecimiento de una sociedad con valores, convencidos que a través de la unión, esfuerzo y trabajo en equipo podemos hacer frente a los retos que se nos presentan.

Ser socialmente responsable es un compromiso de toda la vida, es nuestro compromiso con México, con el desarrollo y bienestar de su sociedad y con la mejora del medio ambiente. Contagiamos y compartimos este valor con nuestra gente y con quienes vieron nacer la empresa hace más de 60 años; esto sin duda, nos impulsa a crecer y ser mejores ciudadanos corporativos.

Disfrutamos ver una sonrisa en los niños a quienes dedicamos parte de nuestros esfuerzos, pues estamos convencidos que ellos son el futuro de México y por ellos tomamos acciones decididas que tengan impacto positivo para que las próximas generaciones encuentren un mundo mejor.

La Responsabilidad Social empieza en casa, llevamos a cabo actividades que contribuyen al mejoramiento de las comunidades en las que tenemos presencia, beneficiando durante el 2010 a más de 2900 comunidades y asociaciones en todo el país y promoviendo una vida saludable a través de múltiples esfuerzos e iniciativas durante el año.

“Alimentar toda la vida” va más allá de nuestras fronteras, hoy llegamos a millones de hogares mexicanos; y también estamos presentes en Guatemala y Estados Unidos para contribuir con la alimentación de más personas, lo cual nos impulsa a ser una mejor empresa cada día y crear valor a colaboradores, clientes, comunidades y accionistas.

Por séptima ocasión hemos sido reconocidos como Empresa Socialmente Responsable, que refuerza nuestro compromiso de seguir trabajando duro por cumplir nuestros propósitos estratégicos y nuestra visión de empresa.

Nos da mucho gusto presentarles este Informe en el que plasmamos el fruto de este esfuerzo, junto a la pasión y energía que motiva a Lala y a su gente por ser cada vez mejores.

Eduardo Tricio  
Presidente

# Responsabilidad Social



# Programa de Responsabilidad Social

En Lala somos conscientes de que la Responsabilidad Social no es una tendencia pasajera, sino una forma de vida para todos los que integramos la compañía, un propósito fundamental de nuestra estrategia de negocio.

Con este enfoque, asumimos la responsabilidad permanente y continua en nuestras decisiones y acciones, así como de sus resultados, con relación a los grupos de interés, las comunidades con las que interactuamos y con el medio ambiente.

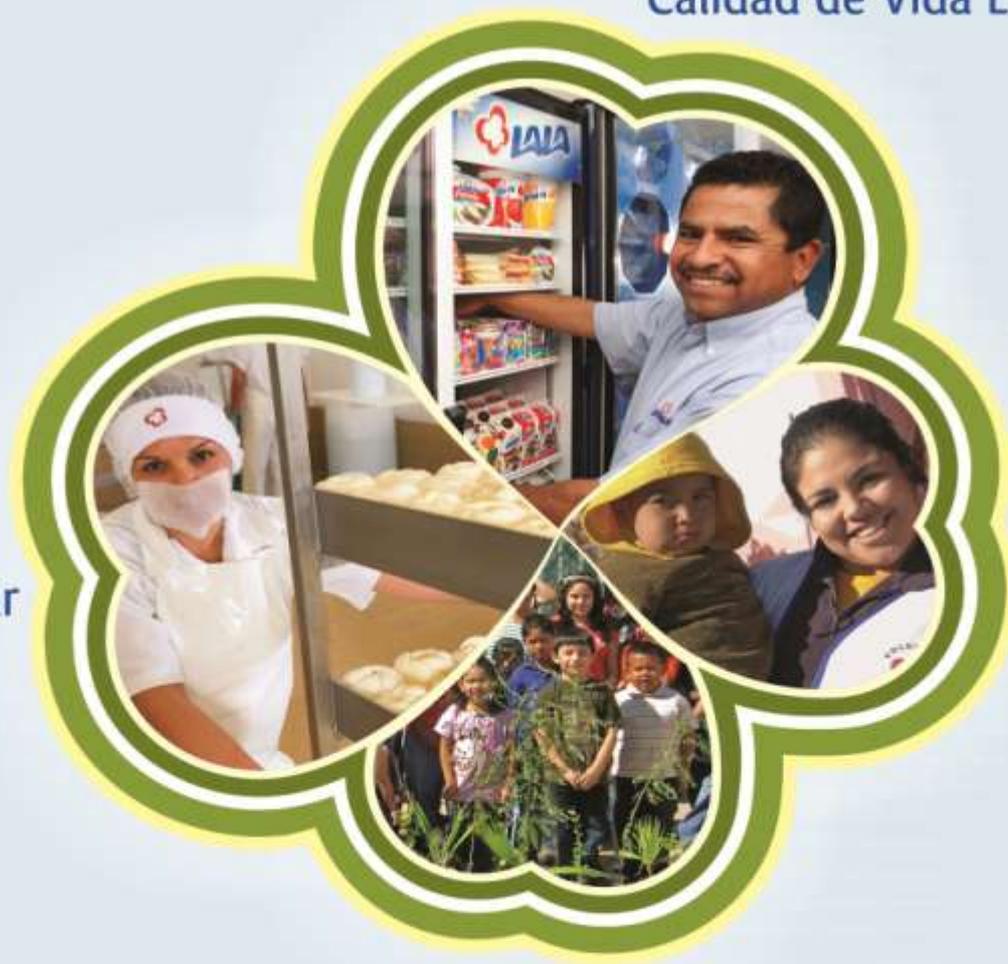
Todos los esfuerzos de Responsabilidad Social de Lala se despliegan en cuatro vertientes:



*Responsabilidad Social*

## Calidad de Vida Lala

Lala  
Ejemplar



Lala  
Buen Vecino

Lala Medio Ambiente

El Programa de Responsabilidad Social formaliza y orienta las acciones de manera consistente nutriéndose de los lineamientos que marca el Pacto Mundial y el reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable de CEMEFI-AliaRSE.

#### Pacto Mundial (Global Compact)

Compromiso presentado por la ONU. Promueve 10 principios básicos y se asocia con empresas, ONGs y entidades estatales y paraestatales.

#### CEMEFI-AliaRSE

Modelo no normativo que sirve para evaluar la Responsabilidad Social con base en ciertos indicadores en México y América Latina.



Referentes nacionales e internacionales que enriquecen la estrategia de Responsabilidad Social de Lala:

#### Norma Mexicana de Responsabilidad Social NMX-SAST-004-IMNC-2004.

Directrices para implementar el sistema de gestión de Responsabilidad Social.

#### GRI (Global Reporting Initiative)

Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad, en la cual se enfatiza la transparencia de procesos de trabajo equiparándolos en importancia con los reportes financieros.

#### Norma SA 8000. Accountability International

El propósito de esta norma es promover lo que se conoce como "Trabajo Decente", cuya finalidad es desarrollar principios humanos en el ámbito laboral.

#### Guía Multinacional OCDE

Lineamientos obligatorios para empresas multinacionales en países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

#### ISO 26000. Responsabilidad Social

Guía que establece directrices en materia de Responsabilidad Social instauradas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).

# Proceso de mejora continua en el programa de Responsabilidad Social 2010

## Logros

1.- Internamente hemos fortalecido y mejorado el programa de Responsabilidad Social de Lala a través de las siguientes acciones:

- Formalización del programa de Responsabilidad Social, con sus cuatro vertientes, en el proceso de alineación y planeación de la compañía.
- Consolidación y fortalecimiento del Comité de Responsabilidad Social, integrado por Gerentes Corporativos de las diferentes áreas de la empresa.
- Aumento de la participación de colaboradores, familiares y amigos en actividades a favor de la comunidad y del medio ambiente, llegando a 15,791 participantes.
- Amplia comunicación de buenas prácticas y acciones de Responsabilidad Social de y para los colaboradores en todo el país. 274 comunicaciones a lo largo del año.
- Implementación del mecanismo de revisión mensual de avances.
- Proceso de evaluación interna del grado de Responsabilidad Social Lala, por tercer año, con 50 indicadores. Destacan:
  - El incremento de la calificación global de estos tres años en 29% promedio anual (2008-2010).
  - La consolidación del trabajo de las Redes de Responsabilidad Social en todas las fábricas de Lala.
- Desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social para 2011-2015.
- Durante 2010 se reforzaron los programas de mejora de calidad de vida, a través del comité de vida Lala.

2.- Se han impulsado acciones en favor de la cadena de valor y propiciado su incorporación a temas y acciones de Responsabilidad Social.

3.- Se recibió por séptimo año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, que otorga CEMEFI-AliaRSE.





# Lala Buen Vecino

Comprensión y búsqueda del bien común. Promovemos el bienestar social de las comunidades en donde tenemos presencia.

Para Lala es fundamental contribuir con el desarrollo y crecimiento integral de las comunidades en las que tenemos presencia a través de un sólido compromiso, comunicación y diálogo constante, además de un esquema de inclusión y participación en asuntos relevantes y de interés común que fortalezca nuestra relación de largo plazo.

## Relación con la comunidad, autoridades y otros públicos externos

### Comité de Comunicación

Establecemos canales permanentes de diálogo con los diferentes sectores de la comunidad. Para ello contamos con un comité corporativo de comunicación y de asuntos públicos, integrado por las áreas de Recursos Humanos, Mercadotecnia, Comunicación y Relaciones Públicas, Instituto Lala, Relaciones Institucionales y Finanzas; en el cual se establecen estrategias y planes de acción para mantener a las comunidades y grupos de interés informados sobre temas de Lala.



### 5 mdp para movilidad no motorizada

Con el fin de impulsar la movilidad no motorizada, se lanzó la convocatoria para concursar un proyecto en la materia, independiente a los planes del Ayuntamiento de Guadalajara para seguir ampliando la red de ciclovías, informó el alcalde Aristóteles Sandoval. En el marco de la entrega de 100 bicidetas que la empresa Lala donó para la Vía Recreativa, invitó a grupos civiles y universidades a participar y anunció que se invertirán cinco millones de pesos en esta iniciativa.





### Asuntos Públicos

Lala contribuye en actividades conjuntas con autoridades y comunidad, tales como:

- Proyecto Sustenta, Manejo Integral de Residuos Sólidos - Torreón.
- Iniciativas para el bien común: Hospitales, museos, instalaciones deportivas y actividades educativas - Comarca Lagunera.

Impulsamos la iniciativa de integrar la red de Empresas Socialmente Responsables de La Laguna, con el objetivo de promover la Responsabilidad Social en las empresas de la región y contribuir a la solución de problemáticas de la comunidad. Se estableció una carta compromiso con más de 10 empresas de la región.

Participamos a nivel nacional en asociaciones y foros empresariales en los que ejerce su liderazgo en sus ámbitos de influencia social. Participa, además, en organismos como Canacintre, Coparmex, Consejo de Hombres de Negocios, Grupos de Ayuda Mutua Empresarial (GAME), Cámara Nacional de Autotransporte de Carga (CANACAR), Asociación Nacional de Industria Química (ANIQ).

Asimismo, las empresas de Lala participan activamente en las asociaciones de Recursos Humanos de las zonas industriales donde operan.

En Lala mantenemos una relación abierta con los medios de comunicación basada en la confianza, a través de ruedas de prensa, boletines informativos, entrevistas uno a uno, publicaciones, reportajes, sesiones de trabajo e intercambio de información.



## Educación y Orientación Alimentaria



En Instituto Lala tenemos la misión de ser guía tangible que incide positivamente en la nutrición y vida de las personas; por ello ofrecemos orientación y educación alimentaria a diversos públicos.

### Consumidores

Brindamos orientación alimentaria a la niñez, uno de los grupos más importantes para nosotros, acciones con las que hemos llegado a **25,000** alumnos de nivel primaria. Sumando esfuerzos desde que se inició el programa *¿Cómo estás? Lo que importa es tu salud* en 2007, con lo que hemos podido acercarnos a más de **128,000** niños que han participado en los talleres, en los que se promueve una buena nutrición y un estilo de vida saludable que influye en la prevención de problemas de salud como el sobrepeso y la obesidad.

Los directores de las escuelas donde se imparte el programa, participan posteriormente con sus comentarios, lo cual fortalece el eje de educación del Instituto Lala para continuar orientando en temas de nutrición a miles de niños y ayudar a disminuir la problemática de sobrepeso infantil.

### Comunicación a profesionales de la salud y público en general

Lala estuvo en contacto con la población en eventos especiales de salud, ferias, congresos y exposiciones como Expo Salud, Congreso de la Federación Mexicana de Diabetes y Expo Cumbre Mundial de Diabetes y Obesidad, y tuvo la oportunidad de brindar orientación alimentaria e información nutricional aplicable a la vida diaria.



## Contribuciones a la alimentación de personas en pobreza, desamparo y marginación

Lala, a través de su fundación, apoyó a comunidades de diversos estados de la República Mexicana y puso en marcha los programas de apoyo en comunidades de Guatemala mediante los siguientes programas:



### Nutriendo una Esperanza

Por **décimo año** consecutivo se mantuvo el apoyo a casas hogar e instituciones que albergan a niños en abandono, orfandad o pobreza.

- Alianza con **176** casas hogar o asociaciones.
- **24,973** beneficiados diariamente.
- Cubrimos **61** municipios de **20** estados.
- **2,652,484** litros de leche UHT donados en 2010.

En Guatemala:

- **1,518** niños beneficiados.
- Cubrimos **7** municipios.
- Entregamos **6,888** litros de leche a través de 2 asociaciones.

### Unidos Contra el Hambre

- Alianza con **53** bancos de alimentos que nos permiten beneficiar a un promedio de **712,232** personas en pobreza semanalmente.
- Llegamos a **2,783** comunidades o instituciones semanalmente.
- Cubrimos **465** municipios de **29** estados del país.
- **9,763,614** kilos de productos lácteos donados en 2010.
- En 2010 se aplicó una "certificación" a **7** bancos de alimentos con el fin de medir el impacto social que nuestros donativos están teniendo.
- En los convenios de 2010 firmados con los bancos de alimentos se incluyeron indicadores y referentes de pobreza alimentaria, así como cantidades mínimas a distribuir por beneficiario.

En Guatemala:

- **5,670** personas beneficiadas.
- Donamos **20,362** kilos de productos lácteos a través de 5 asociaciones.

**9,763,614** kilos  
de productos lácteos  
donados en 2010.

Beneficiamos a  
**712,232**  
personas en pobreza  
semanalmente.





Donamos 455,178 litros de leche UHT y productos lácteos para contribuir con la alimentación de personas en zonas marginadas.

#### Superando la Marginación

Alianza con 11 instituciones, lo cual permitió hacer llegar nuestros donativos a zonas marginadas de Chiapas, Oaxaca, Guerrero y Chihuahua, entre otros; preferenciando a sectores de niños indígenas con el fin de fortalecer su educación y potenciar su desarrollo humano, además de apoyar la alimentación de las familias.

Beneficiamos a 30,852 personas, de las cuales 6,734 son niños indígenas que estudian y realizan actividades en favor de su desarrollo integral en internados o centros comunitarios.

- Llegamos a 119 comunidades marginadas.
- Cubrimos 41 municipios de 8 estados en el país.
- Donamos 455,178 litros de leche UHT y productos lácteos para contribuir con su alimentación y nutrición.

### Apoyos económicos a grupos de la sociedad civil

Para Lala, formar parte del desarrollo y crecimiento de las comunidades que nos rodean es también el resultado del apoyo que brindamos directa o indirectamente a las personas a través de grupos u organizaciones de la sociedad civil, en un marco de corresponsabilidad y sinergia.

#### Impulsando a La Laguna

- Contribuimos a la operación cotidiana y al logro de proyectos de 20 asociaciones o instituciones de la Comarca Lagunera.
- Invertimos 3,818,802 pesos.
- Con esa cantidad beneficiamos a 9,699 habitantes de la Comarca Lagunera.
- Algunas asociaciones beneficiadas:
  - Asociación Social de Torreón.
  - Instituto de Desarrollo Integral de La Laguna.
  - La Casa del Anciano Doctor Samuel Silva.
  - Programa de Ayuda para un Mejor Control de la Diabetes.
  - Instituto Mano Amiga de Torreón.
  - Fundación Down de La Laguna.
  - Asociación PRO Niños con Leucemia.
  - Centro Cultural Arocena.

#### Fortalecimiento Institucional en el resto del país

- Apoyamos a 18 asociaciones.
- Destinamos 3,553,850 pesos para la realización de diversas actividades.
- Beneficiamos a 10,136 personas en 5 estados del país.
- Algunas asociaciones beneficiadas:
  - Hospital Infantil de México.
  - Asociación Amigos del MAP.
  - Hogares de la Misericordia ABP de Monterrey.
  - Fundación Teletón.
  - Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey.
  - Fundación de Empresarios por la Educación Básica.
  - Fundación PRO-MIXTECA.
  - Proyecto CONCENTRARTE.



#### Contingencias y Emergencias

En 2010, ante la gran cantidad de desastres y emergencias:

- Apoyamos a los damnificados del terremoto de Haití.
- Apoyamos a las entidades federativas de Baja California, Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas, Veracruz, Tabasco y Oaxaca.
- Sumamos los esfuerzos de colaboradores, productores y asociaciones ganaderas.
- De manera especial y producto de la iniciativa de colaboradores, apoyamos a compañeros que sufrieron los efectos de las contingencias en Monterrey, Sabinas Coahuila, Veracruz y Boca del Río, Villahermosa y Acapulco.
- Hicimos llegar las donaciones mediante alianzas con el ejército, la Cruz Roja Nacional, los gobiernos de Coahuila y Nuevo León, Tabasco, Veracruz, el municipio de Mexicali y la Fundación Soriana.
- Los donativos otorgados fueron 469,260 litros de leche UHT.



Fundación Lala impactó en 503 municipios de 30 estados del país, llegando a 2,940 comunidades o asociaciones y beneficiando en conjunto a 789 mil 919 personas.

## Participación de colaboradores

El voluntariado Lala permite que los colaboradores, así como familiares y amigos, tengamos la oportunidad de participar en programas y actividades que contribuyan con el desarrollo de las comunidades y combatir la pobreza, atender la vulnerabilidad, marginación o desastres naturales.

### Voluntariado de Fundación Lala:

- 730 colaboradores de Lala contribuyeron durante 2010 con su tiempo y talento para seleccionar y hacer llegar los donativos a sus destinos.
- Estos colaboradores se encuentran laborando en 119 centros de trabajo en 30 estados del país.

### Programa Padrino

Aportaciones económicas que los colaboradores realizan para apoyar diversas causas sociales de las comunidades donde operan.

- Participaron 1,727 colaboradores, que lograron reunir 863,244 pesos en apoyo a asociaciones y causas diversas como:
- Niños con discapacidad
  - Lala Guadalajara
  - Lala Acapulco
- Niños en orfandad y abandono
  - Lala Administración y Control
  - Lala Acapulco
- Niños con VIH Sida y Cáncer
  - Lala Acapulco

1,727 colaboradores reunieron 863,244 pesos en apoyo a asociaciones.





### Programa Adopta

Aportación de tiempo, talento y conocimientos, en el cual los colaboradores realizan actividades y resuelven problemas sociales.

- 213 colaboradores participaron a lo largo del año, contribuyendo con:
- Niños en orfandad y abandono
  - Complejo Industrial Laguna
  - Nuplen Químicos
  - Tecnopak Torreón
  - Lala Administración y Control
  - Fábrica Tecate
- Niños en pobreza
  - Transportadora
  - Lala Torreón
- Habitantes de comunidades rurales
  - Tecnopak Ramos Arizpe

### Campanas Sociales

Acciones que realizan los colaboradores para contribuir a la solución de problemas comunitarios.

- 6,370 colaboradores de 11 centros de trabajo participaron en campañas filantrópicas y de apoyo a comunidades, destacando:
  - **Navidad en el Campo:** Por segundo año consecutivo realizamos esta importante campaña, en la que los colaboradores de 11 centros de trabajo de la Comarca Lagunera apoyaron a 605 habitantes de 6 comunidades de alta marginación donando despensas, cobijas, bolos y juguetes, que entregaron personalmente en el mes de diciembre. En esta ocasión logramos sumar participación de proveedores como: Transportes la Pequeña, Ronald Chisholm e Instituciones como Fundación Soriana y Cáritas de Torreón.
  - **Apoyo en desastres:** En centros de trabajo se instalaron puntos de acopio, para apoyar en los diversos desastres naturales de 2010, donde se recolectaron productos de primera necesidad enviados a través de Fundación Lala. Además formaron brigadas para visitar los hogares de afectados de inundaciones y apoyarlos en labores de limpieza y desinfección, remoción de escombros y muebles destrozados.



### Campañas Medioambientales

Durante el 2010 se llevaron a cabo campañas para el cuidado del medio ambiente. Participaron **4,925** colaboradores de 17 centros de trabajo y **1,726** familiares y amigos voluntarios.

- Cuidado del agua.
- Recolección de baterías de automóvil.
- Charlas de educación ambiental.
- Recolección de residuos electrónicos.
- Cuidado de especies.
- Limpieza de parques, ríos, arroyos, etc.
- Recolección de papel y cartón.
- Recolección de pilas.
- Reforestación en parques y escuelas.
- Celebración el Día Mundial del Medio Ambiente y el año de la biodiversidad.
- Feria de responsabilidad, en donde se ofrecieron productos de bajo impacto ambiental para los colaboradores.

### Brigadas de Emergencia

Todas las fábricas de Lala cuentan con Brigada de Emergencia, nuestros brigadistas colaboran con Protección Civil y organizaciones empresariales, para atender incidentes en las localidades donde tenemos presencia.

#### Destacan las siguientes intervenciones:

- Participación en control de 6 incendios, en apoyo a los cuerpos de bomberos de Torreón, Gómez Palacio, Francisco I. Madero y Matamoros.



736 Brigadistas en Lala



### Contribución Local

De manera constante, las empresas de Lala, apoyan a la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social y ambiental, en comunidades en donde se tiene presencia:

- Donación de:
  - Agua potable.
  - Agua tratada.
  - Uniformes, ropa y calzado.
  - Papel y cartón.
  - Equipos de cómputo.
  - Herramientas.
  - Tambos y contenedores.
  - Productos y materiales de limpieza.
- Pavimentación.
- Capacitación externa en brigadas, temas ambientales y de salud.
- Visitas escolares y preparación de estudiantes.
- Transporte para realización de campañas y entrega de donativos a zonas de contingencia.

Adicionalmente participamos en eventos de tradición y celebración en familia, a través de donación de leche para la Monumental Rosca de Reyes y el Reencuentro con la Magia de la Navidad, organizados por el Gobierno del Distrito Federal.





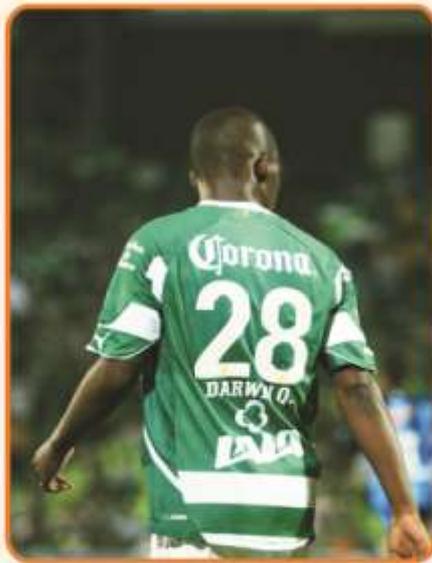
## Apoyo al Deporte

Contribuir a que las personas lleven un estilo de vida saludable a través de un correcto desarrollo mental y físico, es parte de nuestros objetivos y razón de ser. Estamos convencidos de que la práctica del deporte y una buena alimentación son esenciales para la calidad de vida.

En Lala apoyamos constantemente al deporte, principalmente a través de nuestro Maratón y del patrocinio a equipos nacionales en especialidades diversas.

- En 2010 celebramos la edición **XXII** del **Maratón Internacional Lala**, gran fiesta deportiva de la Comarca Lagunera, el cual continúa siendo el segundo de mayor participación en México y el más importante a nivel nacional. Ese año se registró la asistencia de más de **4,000** corredores. Además, tuvimos el honor de contar con la presencia de atletas de **30** estados de la República y de **7** países.
  - **102** colaboradores Lala corrieron el Maratón.
  - **3,900** voluntarios hicieron posible la realización de este evento.
  - **41** porras apoyaron a los corredores durante su recorrido.





Patrocinio de equipos y eventos deportivos durante 2010:

➤ **Federación Mexicana de Fútbol:**

Lala es orgulloso patrocinador de la Selección Mexicana de Fútbol, este año nos sumamos al apoyo de nuestros seleccionados en sus partidos de preparación y de clasificación durante el Mundial de Sudáfrica 2010.

➤ **Comisión Nacional de Árbitros:**

Fomentar el juego limpio dentro y fuera de la cancha es un valor que compartimos en Lala. Por tercer año consecutivo apoyamos a los más de **600 árbitros** en todo el país a través del patrocinio otorgado a la Comisión Nacional de Árbitros, con la finalidad de contribuir con su capacitación y mejor desempeño.

➤ **Equipo de Fútbol Santos Laguna:**

Nuestra pasión por el fútbol se extiende a la región que nos vio nacer. Somos patrocinadores del Club Santos Laguna, y en conjunto con otros socios comerciales apoyamos al equipo lagunero al estar presentes con actividades e imagen dentro del estadio en todos los partidos locales. Además, continuamos con nuestra presencia en la Escuela de Fútbol Santos-Lala.

➤ **Club de Beisbol Tomateros de Culiacán:**

Participamos con uno de los equipos más representativos de la Zona del Pacífico que, además de estar comprometido con la comunidad sinaloense, nos brinda la oportunidad de trabajar juntos en actividades para fomentar la convivencia familiar.

➤ **Equipo de Beisbol Vaqueros de La Laguna**

Lala está presente en uno de los deportes familiares más incluyentes en La Laguna, proporcionando un sano entretenimiento a niños y adultos para acercarlos a un estilo de vida saludable.

➤ **10ª Carrera TV Azteca-Lala, México:**

Con el objetivo de fomentar la práctica del deporte y ligar a nuestras marcas con un estilo de vida saludable, patrocinamos el décimo aniversario de esta carrera familiar, la cual convocó a más de **14,500** personas en categorías de 7 y 13 kilómetros.

➤ **1er. Carrera Infantil TV Azteca-Lala, México:**

Por primera vez, en 2010 se celebró la carrera infantil TV Azteca-Lala, que busca promover el sano esparcimiento y la convivencia familiar; en este evento participaron más de **800** niños de entre 5 y 14 años.

➤ **3er. Carrera Infantil Petizoo-Cartoon Network:**

Con gran éxito se celebró por tercer año consecutivo y de manera simultánea en las ciudades de México, Guadalajara, Monterrey y Veracruz esta carrera en la que participaron alrededor de **17,000** personas, entre padres e hijos, reforzando así nuestro mensaje para promover la práctica de actividades físicas al aire libre.



# Calidad de Vida Lala

Son las acciones que nos guían en la búsqueda del balance trabajo-familia, clima laboral sustentable, equidad de género, desarrollo y capacitación; ambiente saludable y seguro para trabajar, y una productiva comunicación organizacional.



## Ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial...

- ◆ Apoyar los principios entre la libertad de la asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- ◆ Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- ◆ Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- ◆ Abolir la discriminación en materia de empleo y ocupación.



## Nuestra Gente

Para Lala, nuestros colaboradores son el eje de nuestras decisiones y acciones y, por lo tanto, representan el núcleo de nuestro negocio. Gracias a su esfuerzo y sus logros, la empresa continúa avanzando y creciendo, y a su vez les ofrece oportunidades que les permitan tener un desarrollo integral y mejorar su calidad de vida.

En Lala, reconocemos la importancia de contribuir a la creación de empleos en nuestro país. Por ello, junto con nuestros productores, generamos más de **55,000** fuentes de trabajo y favorecemos la Calidad de Vida de nuestros colaboradores y sus familias.

Conscientes de que nuestros esfuerzos no deben enfocarse únicamente hacia el exterior, brindamos programas de apoyo a nuestros colaboradores **y su familia**, para elevar su calidad de vida y sus oportunidades de desarrollo, así como para garantizar la seguridad en su lugar de trabajo y contribuir con su salud.

Junto con nuestros productores, generamos más de **55,000** fuentes de trabajo.



#### Trabajo - Familia

Para Lala, es fundamental que en la vida de nuestros colaboradores exista un balance entre trabajo y familia con el fin de que les sea posible dedicar tiempo a sus asuntos personales. Hemos instaurado horarios de trabajo más flexibles, ofrecemos y promovemos actividades sociales, culturales, deportivas y de salud para nuestros colaboradores y sus familias.

Lala ocupa el lugar 25 entre las 50 empresas que mejor atraen, retienen y desarrollan a jóvenes en México, ofreciendo a un recién egresado todo lo que necesita para acelerar su carrera.

Jueves, 26 de agosto de 2010 en [www.cnnexpansion.com](http://www.cnnexpansion.com)

**Programa Padres Eficaces con Entrenamiento Sistemático (PECES) en La Laguna.** A partir de octubre de 2010, este programa en su inicio logró reunir a 50 personas, entre colaboradores de Lala Administración y Control, y sus respectivos cónyuges, interesados en educar a sus hijos de manera responsable.

Durante 6 sesiones semanales o 15 horas de trabajo en aula, los padres de familia se dieron cita para tratar temas como:

- La comprensión del comportamiento de los hijos.
- La estimulación.
- La comunicación.
- Las consecuencias lógicas y naturales.
- La reunión familiar.
- El desarrollo de la confianza.

Las conferencias fueron enriquecidas con la interacción y el intercambio de experiencias entre los participantes.



#### ◆ Ciclo de Conferencias Valores de Familia 2010

Las organizaciones Fundación Foco para la Familia y Llave para la Familia impartieron 4 conferencias por fábrica de aproximadamente 3 horas cada una, relacionadas con valores de la familia. Los participantes expresaron el impacto positivo que estos temas han tenido en su vida matrimonial, la cual afecta directamente su rendimiento profesional. Los colaboradores recibieron consultas matrimoniales que han mejorado su vida conyugal y su dinámica familiar. Entre colaboradores y familiares sumaron **2,000 participantes** en Conferencias Valores de Familia.



#### ◆ Programa Difusión Cultural y Deportiva

Conformado por actividades sociales, culturales o deportivas en las que participaron 12,672 colaboradores y sus familias. Algunas de ellas son:

- Torneo inter Lala de Volibol / Futbol / Basquetbol.
- Musical (colaboradores y familiares).
- Pastorela (hijos de colaboradores).
- Eventos de aniversario.



#### ◆ Caja de Ahorro

Busca promover entre nuestros colaboradores el ahorro y facilitar la disposición de recursos cuando así lo necesiten.

**8,839** colaboradores inscritos actualmente en la Caja de Ahorro.



## Comunicación Interna

En Lala concebimos la comunicación como parte central de nuestra estrategia de Responsabilidad Social. Por ello mantenemos a nuestros colaboradores informados sobre los asuntos y cambios importantes en nuestra empresa.

Las áreas y departamentos de la empresa utilizan cada vez más los medios internos para compartir a toda la organización sus eventos, acciones, experiencias y proyectos.

Para llegar a los diferentes niveles organizacionales, hemos renovado y diversificado los medios con los que nos comunicamos, entre los que destacan:



Revistas

**Así Somos** es la revista institucional, trimestral, con un tiraje de 29,000 ejemplares, que llega a todos los colaboradores y accionistas de la compañía; aborda temas como el crecimiento internacional de Lala, acciones de Responsabilidad Social, lanzamiento de productos Lala, reconocimientos, alianzas, participación en foros, noticias relevantes de Instituto Lala, Universidad Lala, Fundación Lala, etc.

Boletines



**Somos Lala** es el boletín de comunicación local, bimestral, que permite mantener informados a los colaboradores de los asuntos relevantes de su empresa, se edita en todas las empresas de Lala. Sus principales temas son los valores Lala, el Código de Ética Lala, cursos, avisos importantes, etc.



Comunicados Electrónicos

**Lala Comunica** es el medio de comunicación electrónico nacional; se emiten de 3 a 4 comunicados semanalmente. Su contenido abarca temas breves como comunicados organizacionales, consejos de nutrición para promover un estilo de vida saludable, nuevos productos Lala, actividades de difusión cultural, etc.



Volantes

**Intranet** es el portal corporativo que está en proceso de integración tecnológica, en el cual se concentra información de todas las áreas.



Póster

**Otros medios** como volantes que se insertan en recibos de nómina, papel tapiz de las computadoras, folletos, lonas, tableros, se constituyen en mecanismos permanentes de información.

## Capacitación y Desarrollo



En Lala el crecimiento personal, la competitividad y productividad de nuestros colaboradores son una responsabilidad que se deriva de nuestro compromiso social.

Contamos con programas de formación, educación y desarrollo de habilidades, actitudes y valores contenidos en la iniciativa de "Universidad Lala", convencidos de que contribuir al desarrollo humano de nuestros colaboradores, también propicia el crecimiento y desarrollo de sus familias y de la sociedad.

Aumentamos el número de convenios de colaboración con instituciones de educación básica, media superior y superior en todo el país. A la fecha se tienen celebrados 41 convenios, que generan beneficios para los colaboradores y sus familiares directos.

**Colaboradores en contacto con clientes y consumidores**  
Participaron en programas de capacitación para mejorar las habilidades que conforman el primer nivel de contacto con clientes y consumidores.



**Colaboradores activos capacitados 21,065**

**Total de horas de capacitación 512,598**

**Centro de Entrenamiento Lala-Tetra Pak  
(Centro de Desarrollo de Competencias):**

Sus objetivos son facilitar la transmisión de conocimientos técnicos especializados en maquinaria Tetra Pak, reducir costos en la capacitación y contar con recursos humanos y tecnológicos disponibles para hacer más eficientes los procesos productivos, sin afectar la operación de las fábricas. En el 2010 se capacitó en procesos de máquinas Tetra Pak a **381** colaboradores, con 1,460 horas invertidas.

**Capacitación en Línea**

Para desarrollar el sentido de aprendizaje de manera autónoma y a la vanguardia con nuevos procesos de enseñanza y aprendizaje, Universidad Lala, a partir de 2010, en alianza con proveedores de Educación en Línea como EPISE, OpenTec y Consist, que ofrecen innovadores programas de educación en línea, diseñados especialmente para los colaboradores de la empresa. Los usuarios tienen la opción de elegir sus propios horarios accediendo a la plataforma de conocimiento desde cualquier lugar a través de internet.



Uno de los programas sobresaliente es Harvard Manage Mentor, que desarrolla habilidades gerenciales, con aplicación inmediata en el contexto laboral y el manejo de conceptos de negocios mundialmente probados.

Centro de Entrenamiento Lala Tetra Pak



### Gestión del Talento

Universidad Lala continuó en 2010 el sistema de Gestión del Talento, software que permite aglutinar herramientas de desarrollo que ofrece Lala y contar con expedientes de colaboradores, evaluaciones de desempeño, que al compararlos con su plan de estudios se obtienen automáticamente sus necesidades de capacitación.



### Administración y promoción del conocimiento

Se lanzó la convocatoria para el Premio a las Mejores Prácticas 2010, para recopilar casos de éxito generados por colaboradores de empresas de Lala, en las categorías de Logística, Operaciones, Ventas y Administración. Se recibieron 218 casos de éxito y se contó con la participación de 20 empresas.



Los casos de éxito forman parte del Sistema de Administración del Conocimiento, de Universidad Lala, para generar innovación, facilitar la toma de decisiones y promover la cultura del trabajo en equipo.



### Certificación por competencias

El modelo de certificación interno de Lala con base en las "Normas Lala" documentan la operación de las áreas y se convierten en la unidad de medida para el desempeño de los colaboradores. El certificado Lala es reconocido por el Sistema de Universidades Tecnológicas. Actualmente 2,985 colaboradores han sido evaluados.



Esta herramienta, además, aporta datos relevantes para identificar las áreas de oportunidad en capacitación de colaboradores, orientadas al crecimiento profesional y eficiencia.



### Otros Programas

#### Carrera de Ingeniería en Manufactura y Procesos Lácteos en División Laguna:

Se ofrece a colaboradores de las empresas de la Comarca Lagunera, con el fin de desarrollar competencias en los procesos lácteos que maneja la empresa.

Más de **51** colaboradores están estudiando actualmente la carrera de Ingeniería en Manufactura y Procesos Lácteos, equivalente a **24,000** horas hombre anuales. Se capacita en las áreas de:

- Programación y control de la producción.
- Liderazgo.
- Planeación estratégica y operativa.
- Implementación de sistemas de manufactura esbelta.
- Diseño de procesos lácteos, combinando la tecnología y el factor humano.

#### Becas Lala por convenios

En Universidad Lala, estamos conscientes que para mantener y elevar los niveles de productividad se requiere de colaboradores preparados que impulsen la mejora continua.

En este esquema, se beneficiaron de los convenios de colaboración con las instituciones educativas **374** colaboradores y familiares en los distintos niveles.

| Grado Académico | Alumnos |
|-----------------|---------|
| Posgrados       | 38      |
| Licenciaturas   | 75      |
| Preparatoria    | 261     |
| Total           | 374     |

### Desarrollo de Ejecutivos

Desde 2009 se implementó la planeación del desarrollo. Se inició con el grupo de ejecutivos (Directivo y gerencial), y al cierre de 2010 se evaluó el potencial a **155** ejecutivos.

**77%** de vacantes de ejecutivo se cubrieron con promociones internas en 2010.

### Herramienta de Administración del Desempeño

Principales objetivos:

- Identificar objetivos del colaborador y reconocer su desempeño que contribuyen con resultados y facilitan su desarrollo.
- Ayudar al colaborador a que su trabajo sea más retador, significativo.
- Apoyar al colaborador para ejercer mayor influencia sobre su puesto, lo que hace y cómo lo hace.

# Proyección Universitarios Lala



## Proyección Universitarios Lala

Por medio de este programa, desde 2008, la empresa detecta, capacita y fomenta el desarrollo de talentos laguneros y los incorpora a las actividades de la compañía.

La segunda edición de este programa concluyó de manera exitosa, los estudiantes tuvieron la oportunidad de aprender habilidades técnicas y conductuales de diferentes áreas de la compañía que les sirvieron como parte de su desarrollo en Lala.

Actualmente este grupo de líderes estudiantiles se ha integrado a Lala como colaboradores.

Algunas universidades participantes son:

- Universidad del Valle de México (UVM).
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).
- Universidad Iberoamericana (UIA).
- Universidad Politécnica de Gómez Palacio.
- Instituto Tecnológico de Lerdo.
- Universidad Autónoma de Coahuila.

Los estudiantes han participado en proyectos de impacto económico y funcional que abarcan áreas, como ventas aprovechamiento del agua y energía eléctrica, documentación de casos de éxito, habilitación de software y consolidación de operaciones, entre otras.

## PRODES (Profesionistas en Desarrollo)

Este programa forma egresados de Proyección Universitarios Lala, para ocupar puestos clave de nivel jefatura.

Durante 2010, los PRODES graduados del programa de Universitarios Lala participaron en proyectos de áreas como Ventas, Mercadotecnia, Producción, Logística y Recursos Humanos.

A los 3 primeros lugares, elegidos con base en avances profesionales, personales y habilidades mostradas durante su desempeño, se les entregó beca de 90% para cursar una maestría.



### Programas para fomentar la cultura ambiental

En el Programa de Inducción abordamos temas de cuidado ambiental, pues desde que los colaboradores se integran a Lala adquieren el sentido de responsabilidad y compromiso para contribuir de manera positiva con el entorno en el que se desenvuelven.

En nuestras fábricas se lleva a cabo anualmente la **Semana de Seguridad y Ecología**, con temáticas de contenido ambiental como separación de basura, calentamiento global y cuidado del agua, entre otras; y se capacita a los responsables de Seguridad y Ecología.

En 2010 Lala participó en la reunión de cambio climático en La Laguna, en el contexto de la COP16 (16ª Conferencia de las partes, Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio Climático) así como en talleres para la elaboración de medidas en beneficio de la calidad del aire en la Comarca Lagunera.



## Salud y Seguridad Ocupacional

Para Lala, la seguridad y el respeto a la integridad de nuestros colaboradores es parte fundamental de la responsabilidad que tenemos como empresa. Nos apegamos a los más altos estándares de protección y seguridad en sus lugares de trabajo.

Contamos con grupos capacitados y entrenados para atender eventos como incendios, fugas y derrames de químicos, así como el rescate y atención de lesionados.

En nuestras fábricas y centros de trabajo, se llevan a cabo actividades de prevención con el fin de disminuir lesiones de colaboradores, daños a instalaciones y al medio ambiente, a través del sistema SAS (Sistema de Administración de la Seguridad) que busca a su vez generar una cultura de prevención utilizando programas como:

- STOP (Seguridad en el Trabajo por la Observación Preventiva)
- SOL (Seguridad, Orden y Limpieza)
- Safe 2 Work (Capacitación en línea para colaboradores contratistas)
- CDO (Centro de Desarrollo de Operadores)
- PAS (Programa de Autogestión en Seguridad)

56,119 horas de capacitación en 27 temas de Seguridad Ocupacional, aumentando en un 7% en comparación con 2009.

532 colaboradores integrados permanentemente en Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, elaboran el programa de seguridad de las fábricas y vigilan el cumplimiento de la normatividad.

El número de accidentes disminuyó en **17%** respecto 2009.



## Prevención y Cuidado de la Salud

En nuestras fábricas y centros de trabajo mantenemos las prácticas de la Semana de Salud y Seguridad, con apoyo de medicina preventiva del IMSS.

Realizamos actividades como: exámenes médicos, exámenes de laboratorio, campañas de vacunación, campañas informativas en temas de salud auditiva, prevención de cáncer, VIH SIDA, colesterol, diabetes, hipertensión, nutrición, vista y dental.



### Destacan en este ámbito:

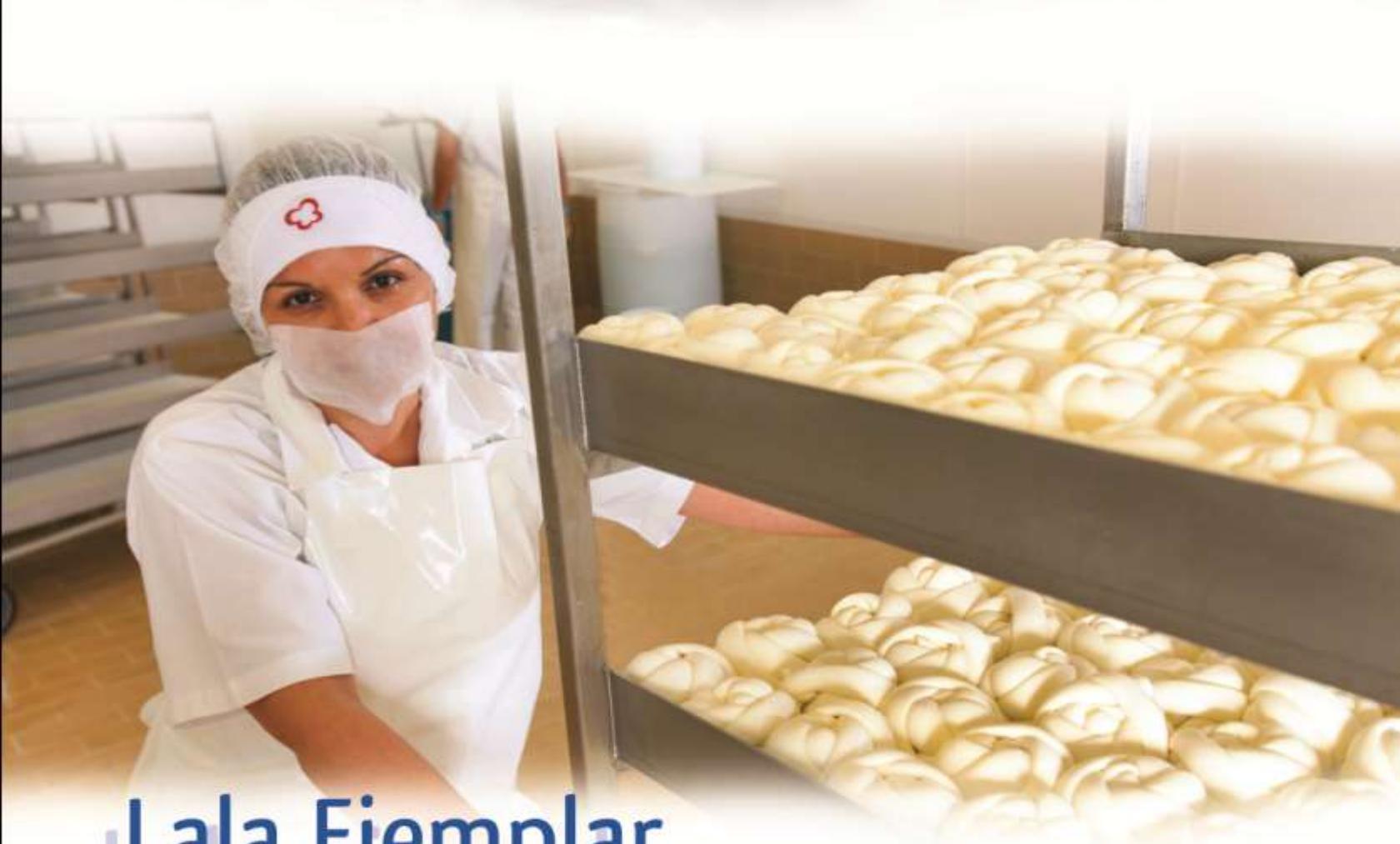
- Programa **Mide tu Cintura, Gana Salud**, en el cual se brindaron consultas personalizadas y una guía para conocer los grupos de alimentos y la manera de leer una etiqueta, además de recomendaciones para llevar un estilo de vida saludable. Con esto logramos la disminución de medidas de cintura y peso, así como cambios de hábitos relevantes para su salud. Nuestros colaboradores reconocen el apoyo que Instituto Lala les brinda al ayudarles a cambiar hábitos de alimentación para un estilo de vida saludable.
- **Talleres de cocina saludable para colaboradores y sus familias**. Con conocimientos prácticos de nutrición y buenos hábitos, además se verifican las buenas prácticas en alimentos que los colaboradores reciben en su lugar de trabajo.



## Certificación "Entorno Saludable"

La Secretaría de Salud y Servicios de Salud de Durango, otorgó la primera certificación de este tipo en México y en el Estado de Durango a Lala Torreón, S.A. de C.V., División Durango; por nuestros estrictos estándares de salud, sanidad y seguridad y a las actividades encaminadas a su fomento.





# Lala Ejemplar

Principios, criterios, normas y actividades que, en cualquier nivel de la empresa, llevamos a cabo para generar y distribuir riqueza. Comportamientos éticos y solidarios con nuestros grupos de interés, la investigación, el desarrollo y el cuidado de nuestros productos que contribuyan a la nutrición y salud de los consumidores.



## Ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial...

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno.

## Ética Empresarial y Gobierno Corporativo

En Lala cimentamos nuestra manera de hacer negocio sobre bases sólidas, establecemos prácticas éticas y sustentables en las relaciones con todos nuestros grupos de interés con base a la confianza y la transparencia.



En 2010, el Código de Ética se estudió y se signó por 3,500 colaboradores.



Nuestro Código de Ética es la guía clara y concreta sobre conductas y valores compartidos que representan los compromisos de Lala con la sociedad y es la herramienta con la cual orientamos nuestras decisiones y guiamos nuestras acciones.

El Código de Ética aborda, entre otros temas:

- El respeto a los derechos humanos.
- La no discriminación por género, estado civil, edad, religión, raza, capacidades físicas, preferencia política o clase social.
- La relación con clientes, proveedores y autoridades con base en la equidad, el respeto y la transparencia.
- Cuidado y protección del medio ambiente.
- La publicidad y la mercadotecnia responsables.
- La salud y la seguridad ocupacional.

Lala ha sido muy clara y contundente para sancionar casos de acoso sexual y mantener un clima de trabajo con relaciones saludables.

El Código de Ética se da a conocer, se firma y se aplica en las relaciones con colaboradores, proveedores, clientes y competidores, y en auditorías se revisan puntos del mismo en los centros de distribución (CEDIS) y fábricas.

## Combate a la corrupción

Mecanismos:

- Denuncia de cualquier colaborador por alguna violación al código.
- Comunicación específica a proveedores para prevenir prácticas de corrupción.
- Implementación de procesos transparentes de licitación en la adquisición de bienes y servicios.

### Mecanismos de protección, denuncia y sanción ante la violación e incumplimiento del código y de actos de corrupción

Lala cuenta con canales confidenciales que facilitan a colaboradores, proveedores y clientes ser escuchados en caso de recibir trato injusto y presentar quejas o denuncias.

En 2010 se atendieron 16 casos.

## Investigación en beneficio del consumidor

Lala ofrece la mejor calidad con base en investigaciones cuyo objetivo es lanzar al mercado productos innovadores y saludables en beneficio del consumidor.

### Investigación Científica

El Centro de Investigación y Desarrollo y el Instituto Lala, realizan investigaciones y establecen alianzas con prestigiadas instituciones para llevar a cabo estudios de manera conjunta, desarrollar investigaciones e ideas innovadoras que ofrezcan una amplia gama de productos con ingredientes y fórmulas científicamente comprobadas en beneficio del consumidor y su sana alimentación.

### Comunicación con profesionales de la salud

A través de más de 30 congresos y simposios científicos reconocidos en el ámbito de la salud y nutrición a nivel nacional, brindamos conferencias por expertos y damos a conocer resultados de estudios clínicos que se realizan en conjunto con instituciones dedicadas a la investigación, así como herramientas de apoyo a los profesionales de la salud.



### Beneficios de los productos

Continuamente informamos los beneficios de nuestros productos, incluidos en la dieta diaria para una alimentación saludable y a través de recomendaciones de médicos y nutriólogos, contribuimos además a la adecuada nutrición de la población.

Los productos Lala, cuentan con el apoyo de estudios científicos que respaldan sus beneficios nutricionales y funcionales.



## Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación Lala

Se inició la construcción y equipamiento del nuevo Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación Lala en la Región Lagunera, para el fortalecimiento y la innovación tecnológica de alimentos a nivel regional y nacional, con lo cual Lala mantendrá su posición de liderazgo.

Se realizaron 5 proyectos de Innovación Tecnológica que contaron con el apoyo de fondos de CONACyT dentro del programa "Proyectos de Innovación Tecnológica 2010".

## Desarrollo de productos para la salud y el bienestar

Para Lala, la innovación constante es parte central de nuestro negocio; por ello brindamos alternativas de productos saludables y de la mejor calidad para toda la familia.

Impulsamos los productos nacionales, fomentamos y apoyamos su uso en todo el proceso de producción; al mismo tiempo, nuestros productos son enriquecidos por el trabajo de proveedores reconocidos internacionalmente.

### Opiniones y necesidades del consumidor

Las opiniones y necesidades de nuestros clientes son muy importantes en el proceso de diseño y desarrollo de nuestros productos. Recibimos comentarios, sugerencias y propuestas a través de diferentes medios como el Centro de Atención Telefónica, las áreas de ventas y organizaciones especializadas que representan diferentes segmentos de consumidores y que se integran en la conceptualización y el desarrollo de productos.

En Lala contamos con un portafolio amplio y variado de productos lácteos dentro de diferentes categorías. Usamos tecnología de vanguardia, nuevos ingredientes, equipos y procesos para el desarrollo, elaboración y mejora de productos Lala.

Contamos con la línea más completa de leches.  
Durante 2010 lanzamos la nueva imagen de leches al mercado.



Para toda la familia



Baja en grasa



Deslactosada

# Durante 2010 lanzamos 11 nuevos productos

Nuevas fórmulas con un perfil nutrimental mejorado dentro de la línea saludable infantil de Yomilala.

Leche sabor chocolate Yomilala®  
Leche sabor fresa Yomilala®  
Leche sabor vainilla Yomilala®



- Productos con una mejora en el perfil nutrimental.
- Reducidos en contenido de azúcar, con menor aporte de calorías, conservando el sabor que los caracteriza y que tanto le gusta a los niños.
- El cambio se da con el objetivo de atender las preocupaciones de salud en el país y contribuir a combatir la obesidad en edad infantil.



Crema Lala sabores es ideal para toda la familia.



Crema sabor Queso jalapeño Lala®  
Crema sabor Chipotle Lala®

- La crema aporta energía, además de ser reducida en grasa.
- Tienen menos calorías, grasas y carbohidratos que las mayonesas.
- Aportan calcio a la alimentación.
- Ideales para mezclar, aderezar y dipear.

Productos en la línea de Yoghurt bebible, con lo cual se ampliaron las alternativas de sabores para el consumidor.



Yoghurt bebible Natural Lala®

- Complementa el portafolio de sabores para quien busca el sabor natural del yoghurt.



Yoghurt bebible Lala Light Piña Coco®

- Brindamos más opciones saludables e indulgentes.



Marca líder que ofrece calidad, nutrición y buen sabor a precios accesibles.



NutriLeche deslactosada®

- Te permite obtener beneficios al estar adicionada con vitaminas, hierro, calcio y lactasa, la cual la hace ser ligera para tu estómago disfrutando de un delicioso sabor.



Crema natural NutriLeche®  
Media crema UHT NutriLeche®

- Al tener un porcentaje de grasa vegetal, contiene menos colesterol que las cremas regulares.



Queso tipo americano NutriLeche®

- Contiene proteínas para el crecimiento de músculos fuertes y aporta los nutrimentos esenciales para toda la familia.

## Compromiso con la calidad y seguridad del consumidor

### Mecanismos de control y aseguramiento de calidad

Llevamos a cabo el aseguramiento de la calidad con el análisis físico-químico para grasa, proteína, lactosa, sólidos no grasos, sólidos totales, así como para el conteo celular y bacteriológico, entre otros, que respaldan la calidad de la leche recibida y el control del proceso, para cumplir nuestro compromiso de hacer llegar al público consumidor un producto seguro, confiable, inocuo, sano y con alto valor nutritivo.

Realizamos el estudio, la validación y la verificación del plan HACCP en cada proceso de las fábricas productoras para garantizar la seguridad alimentaria de productos terminados. Evaluamos de manera sistemática nuestros productos en el mercado, asegurando su calidad sensorial y nutrimental.

### Estándares de Calidad

Contamos con estándares internos que superan estándares nacionales e internacionales, respecto a cuentas microbiológicas en la leche como materia prima y como productos terminados pasteurizados, así como en el porcentaje de proteína contenido en todos los tipos de leche.



Mantenemos evidencia actualizada de certificaciones GRAS de los ingredientes y GMO de nuestros proveedores, emitimos especificaciones de ingredientes, procesos y producto terminado, para asegurar su cumplimiento para cada lote de producción.

En Lala mantenemos los sistemas de aseguramiento de calidad e inocuidad alimentaria, desde el proceso de selección de proveedores, recepción y almacenamiento de materias primas, proceso de envasado, distribución hasta la venta de producto

terminado, asegurándonos de cumplir las normas mexicanas y las normas internacionales aplicables como FDA, CODEX Alimentarius y PMO.

En Lala contamos con estudios de laboratorios externos, de análisis bromatológicos, microbiológicos y sensoriales, de acuerdo tanto a normas de carácter interno como a normas nacionales e internacionales.

## Certificaciones y reconocimientos en materia de calidad

- **HACCP**  
Análisis de riesgos y puntos críticos de control de calidad para fábricas lácteas.
- **FDA y SQF**  
"Safe Quality Food" para Envases Elopak.
- **QC**  
Sistema de calidad evaluado por la entidad Quality Checkd en fábricas lácteas, obteniendo la categoría de superior, posicionándonos en el nivel más alto de este sistema.
- **KOSHER**  
Certificación que realiza la comunidad judía y se otorga a los productos elaborados a base de ingredientes de origen natural para todos los productos elaborados.
- **DQCI y VALACTA**  
Laboratorios garantes de que los resultados de las pruebas realizadas a la leche, emitidos por nuestro laboratorio central, son exactos, precisos y confiables, para satisfacer los requisitos de los proveedores de leche.
- Reconocimiento Walmart, a través de **SILLIKER** y **ARGUILEA**, por cumplir los estándares requeridos.
- Recibimos el **Premio Nacional de Innovación Alimentaria 2010**, otorgado por la Asociación Mexicana de Nutrición y Diabetes, A.C., y Canacintra, en reconocimiento a los productos Lala Vital Hombre y Lala Vital Mujer; la distinción fue entregada por el Secretario de Salud, José Ángel Córdova Villalobos.
- Por tercer año consecutivo obtuvimos el **Aval de la Federación Mexicana de Diabetes, A.C.**, para un portafolio de productos cada vez más extenso. Con este respaldo, contribuimos a mejorar la alimentación de los mexicanos, y en cierta medida, a la prevención de la diabetes. Incluso se apoya con opciones nutritivas a las personas que viven con este padecimiento, además de brindar información, en conjunto con la Federación, a pacientes y público en general.
- Obtuvimos el **Premio a las Marcas de Confianza México 2010** para las categorías de Leche y Quesos; este es un reconocimiento a las 40 marcas más confiables determinadas por los consumidores, mediante una encuesta elaborada por Reader's Digest.
- Reconocimiento McDonald's, a través de **SGS**, como proveedor confiable.



## Información relevante y atención al consumidor

Parte fundamental de nuestras actividades diarias es fortalecer la información de salud y nutrición y su respaldo científico con el fin de contribuir ética y profesionalmente a que la vida de las personas sea cada vez más saludable.

Lala promueve una adecuada nutrición a través de una amplia gama de productos para diferentes necesidades de la población, y está consciente de que para lograrlo es indispensable una comunicación efectiva.

En 2010 fuimos seleccionados por Discovery Channel para contribuir en la serie "Hecho en América Latina" con el tema Leche, Quesos y Yoghurts, el cual se transmitió en el mes de septiembre.



### Centro de Atención y Nutrición 01-800

Proporcionamos información relevante a nuestros consumidores:

- A través de nuestros empaques, textos y gráficos, y en apego a los lineamientos de la NOM-051-SCFI/SSA1-2010, brindamos información al consumidor sobre componentes del producto, valores nutrimentales, conservación del medio ambiente y manejo del envase después de su uso.
- En nuestro sitio corporativo en internet [www.lala.com.mx](http://www.lala.com.mx) proporcionamos información completa sobre el contenido y presentación de nuestros productos.
- La línea telefónica 01-800 del Centro de Atención y el portal de internet de Lala, abiertos al público para escuchar dudas o sugerencias y proporcionar información sobre características, propiedades y contenido de nuestros productos.

En la línea 01-800 de atención a clientes y consumidores también se evalúa la calidad de los servicios y se da seguimiento a peticiones o comentarios de nuestros clientes.

En el Centro de Atención y Nutrición nos comprometemos a dar respuesta profesional a inquietudes sobre productos, nutrición, comercialización y servicios que ofrece Lala, que permite a las diferentes áreas de la empresa brindar la garantía de satisfacción con exigentes estándares de ejecución.

Las solicitudes de clientes, consumidores e instituciones interesadas reportadas en 2010 respondieron a temas relativos a calidad, venta, atención nutrimental y Fundación Lala, sugerencias y comentarios.

Los clientes y consumidores tienen alternativas de contacto, como correo electrónico, portal de internet y buzón de voz, que reciben sus requerimientos en el Centro de Atención y Nutrición en horarios extendidos para su tranquilidad y seguridad.

Dentro de las actividades de mejora del servicio, el Centro de Atención y Nutrición integra informe diario de llamadas abiertas que deben ser atendidas, para la toma de decisiones y reducir el tiempo de atención y solución a las inquietudes de nuestros clientes y consumidores.

Con este mecanismo de comunicación, Lala reitera su compromiso con clientes y consumidores para garantizar su satisfacción.



## Mercadotecnia Responsable

Para Lala, el respeto a la dignidad humana en la comercialización y publicidad de nuestros productos y servicios es un valor fundamental. Estamos convencidos de que es necesario apegarnos a códigos, normas y reglamentos vigentes, como los siguientes:

- **Código Autorregulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas (PABI).** Enfocado al público infantil, busca promover la comunicación y publicidad de alimentos y bebidas no alcohólicas de manera responsable en materia de salud, protección al consumidor y orientación alimentaria.

- **Reglamento de la Ley General de Salud en materia de publicidad.** Regula la publicidad con el fin de monitorear aquellos aspectos que pongan en riesgo la integridad física o mental y la dignidad de las personas.
- **Norma Oficial Mexicana NOM-028SCFI-2007.** Se refiere a prácticas comerciales y elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.
- **Norma Oficial NOM-051-SCFI-1994.** Son las especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados.



En Lala asumimos la responsabilidad en nuestra comunicación y publicidad; nuestro objetivo es difundir de manera clara y honesta los beneficios que ofrecen nuestros productos.

A través del trabajo conjunto con otras empresas, en la Asociación a Favor de lo Mejor A.C., promovemos que los contenidos en los medios de comunicación sean constructivos, dignos, expresen lo mejor de nuestras tradiciones y costumbres, y contribuyan a la educación, la cultura y el desarrollo humano de las personas.

En Lala aplicamos los valores de respeto e integridad en cada una de nuestras acciones, ya sea en la producción, comercialización o publicidad de nuestros productos, servicios y programas.

#### Por ello apoyamos

- Programas que promuevan un estilo de vida saludable, a través de la práctica habitual del ejercicio y que tengan una convocatoria no restrictiva hacia el público en general.
- Deportes o equipos deportivos que promuevan el orgullo nacional y la integración de las familias.
- Actividades que fomenten la difusión de tradiciones y celebraciones en familia, afines al consumo de nuestros productos.

#### Mecanismo para conocer y garantizar la satisfacción del cliente

- Monitoreo de salud de marca. Se miden las variables para mantener la satisfacción de nuestros consumidores y determinar el posicionamiento, conocimiento o percepción de nuestras marcas y de la competencia, así como la publicidad que recuerda haber visto y en qué medios; en todos los segmentos de alimentos en los que participamos.



De acuerdo con cifras de la revista Expansión, Lala escaló del puesto 45 al 30 en el listado 2010 de las 500 empresas más importantes de México.





# Lala Medio Ambiente

Mecanismos, programas y actividades que llevamos a cabo para el cuidado y la preservación del medio ambiente.



## Ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial...

- Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

En Lala, el cuidado y el uso responsable de los recursos hídricos, energéticos, materias primas, así como la disminución en la generación de residuos y el aumento de su tasa de reciclaje, son fundamentales para cumplir con el marco legal-ambiental, con visión de sustentabilidad.

Lala está consciente de que actualmente uno de los temas más importantes a nivel mundial es el cambio climático y sus consecuencias en el planeta. Ante ello, asumimos el reto y compromiso de llevar a cabo acciones y encontrar mecanismos que ayuden a modificar los factores que contribuyen con este fenómeno.

La innovación tecnológica medioambiental es el eje del cual partimos desde el momento en que iniciamos el desarrollo de un producto, pues consideramos que si orientamos nuestras acciones hacia un consumo eficiente de energía y agua durante el proceso, el producto será sustentable y el impacto de su producción al medio ambiente mucho menor.



Para lograrlo, nos apegamos a lineamientos marcados por la legislación y normatividad mexicana.

Adicionalmente, contamos con indicadores ambientales que miden aspectos relacionados con agua, aire y suelo, así como impactos generados por la operación diaria y los procesos productivos.



## Producción

### Ahorro y aprovechamiento del agua

El cuidado y uso óptimo del vital recurso son prioritarios para mantener su aprovechamiento sustentable.

Cuantificamos el consumo de agua de cada una de nuestras fábricas para potenciar su uso responsable y monitoreamos el nivel de contaminantes en nuestras aguas de descarga.

Concientizamos a los colaboradores en el manejo de este vital líquido, impulsando la disminución del consumo de agua por kilo/litro producido, ahorro en el proceso de recirculación para enfriamiento y disminución en tiempos de lavado de equipos y lugares de trabajo, entre otras acciones.

#### Plantas tratadoras de agua residual y su impacto:

Actualmente contamos con 9 sistemas de tratamiento de aguas residuales, en las que se procesaron más de 2.8 millones de m<sup>3</sup>, 75% de las aguas descargadas recibe algún tipo de tratamiento previo.

45,060 m<sup>3</sup> de agua se reutilizaron en algunas fábricas de Lala, en riego de áreas verdes, de las zonas aledañas, pipas de la brigada contra incendios y limpieza de patios.

## Manejo de Residuos

Para la gestión, tratamiento y destino de residuos generados en los procesos de producción, almacenamiento y distribución, empleamos sistemas innovadores y un programa integral de manejo de residuos; la separación, reutilización y reciclaje de diferentes materiales, dan como resultado la disminución del volumen enviado a los rellenos sanitarios.

Cuantificamos la cantidad de residuos enviados a disposición, reutilizados y/o reciclados.

- Reciclamos más de **19,500 toneladas** de residuos, que representan el **75%** de residuos generados en todos nuestros procesos productivos.
- Enviamos **5,620 toneladas** de residuos a disposición final en rellenos sanitarios o sitios expresamente destinados para este fin.
- Fueron separados, tratados y dispuestos en estricto apego a las regulaciones, **464 toneladas de residuos peligrosos**.

## Uso eficiente de energía

Trabajamos para lograr una constante disminución en el consumo y mejoramiento de la eficiencia energética en todas nuestras fábricas.

### Iniciativas aplicadas para reducir el consumo indirecto de energía

Lala ha invertido en equipo, maquinaria y procesos innovadores como:

- Sistemas electrónicos para la adecuada carburación de calderas.
- Lámparas ahorradoras.
- Instalación de bombas de vacío para sustituir trabajo de compresores.
- Instalación de variadores de frecuencia.
- Fococeldas.
- Ionizadores para disminuir el consumo de combustibles.
- Instalación de acrílicos o láminas traslúcidas en techos para aprovechar la luz del día.
- Cambio de lámparas de vapor de sodio a lámparas ahorradoras, entre otros esfuerzos.
- Campañas de concientización orientadas al buen uso de la energía y a contribuir a la disminución y ahorro en su consumo, tanto a nivel personal en casa como en la operación laboral diaria.



Nuestras fábricas disminuyeron su consumo de energía en más de 4,192,000 Kwh.

## Control de Emisiones

En Lala controlamos y cuantificamos las emisiones que se generan en nuestras fábricas a partir de nuestra operación y producción diaria.

### Iniciativas aplicadas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero:

Para disminuir nuestras emisiones a la atmósfera, hemos optado por el cambio de combustibles a aquellos con menores emisiones contaminantes, como el gas natural. Asimismo, se les da mantenimiento constante a los equipos para conservar su operación en óptimo estado.

### Emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO):

En 2010 se registró la emisión de **171 kgs.** de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

## Transporte

Desarrollamos y promovemos medidas y acciones para reducir de manera significativa el impacto ambiental generado por el transporte. Monitoreamos y llevamos un estricto control de emisiones contaminantes de nuestras unidades de transporte, así como de otras unidades que nos brindan servicio, con el fin de mejorar nuestro desempeño ambiental.

### Normatividad

Nos apegamos al cumplimiento de las siguientes normas:

- **NOM-045-SEMARNAT**, establece límites máximos permisibles de opacidad para vehículos.
- **NOM-044-SEMARNAT**, establece límites máximos permisibles de emisiones en vehículos nuevos en fábricas.
- **NOM-076-ECOL**, establece niveles máximos permisibles de emisión provenientes del escape y sistema de combustible que usan gas licuado de petróleo y gasolina, entre otros.
- **NOM-068-SCT**, establece condiciones físico-mecánicas y de seguridad para la operación en caminos y puentes federales.



## Transporte - Energía

Continuamos con la migración tecnológica a motores a diesel, los cuales son más eficientes que los de gasolina y gas en **50%**. Se incrementó el uso del sistema Stand by que funciona con electricidad en **65%** de equipos instalados y funcionando, con lo que se dejaron de quemar **6.2 millones de litros** de combustible.

**177 millones de kilómetros recorridos anualmente.**



## Transporte - Emisiones

Iniciativas para reducir emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs) y reducciones logradas:

- Continuamos con la instalación del sistema eléctrico Stand by para conservar la cadena de frío después de la carga de la unidad y antes de la salida a ruta de las unidades de reparto. Se dejaron de emitir en este periodo **13.6 mil toneladas** de CO<sup>2</sup> a la atmósfera.
- En la mayoría de los estados de la República, es obligatorio cumplir con la verificación de emisión de contaminantes. En las entidades federativas donde no hay Centros de Verificación, realizamos el programa de mantenimiento preventivo, enmarcando nuestras unidades dentro de los parámetros permitidos de emisión de contaminantes.
- Damos seguimiento permanente al consumo de combustible para mantenerlo dentro de parámetros esperados por unidad, atendiendo en lo general los siguientes puntos:
  - Programa de mantenimiento preventivo.
  - Campaña de inflado de neumáticos.
  - Sistema administración combustible. ACCOR.
  - Conducción Técnico Económico.
  - Auditorías a estaciones de suministro de combustible.
  - Limitadores o gobernadores de velocidad.

Incorporamos 976 unidades con tecnología de punta (EPA 04 y EURO IV) que cumplen con los parámetros internacionales de control de emisiones.

### Caso de Éxito

**Alianza estratégica Lala-ISUZU.** Lala e ISUZU unieron esfuerzos a través de una sinergia con el fin de disminuir la cantidad de emisiones contaminantes a la atmósfera. Dicha alianza confirma nuestro compromiso con el medio ambiente a través de la renovación del parque vehicular.

Con la incorporación de 723 unidades y mejora continua en nuestros sistemas de mantenimiento y capacitación en manejo ecológico, se dejan de emitir más de 7 mil 850 toneladas de dióxido de carbono por año, equivalente a reforestar más de 9 mil 498 hectáreas, similar a 11 mil 512 canchas de fútbol.

Las unidades nuevas ISUZU incorporadas, no tienen tratamientos con Cromo Hexavalente (sustancias altamente tóxicas) en los acabados de superficies de sus componentes.

### Disminución en los impactos ambientales del transporte

- Con la adquisición de 976 nuevas unidades de transporte en distribución secundaria con tecnología a diesel se dejó de emitir **47%** de CO<sup>2</sup> por kilómetro recorrido.



## Transporte - Residuos

Residuos generados por el transporte y su disposición final

| Concepto        | Unidad de medida | Peso en toneladas | Destino / disposición                           |
|-----------------|------------------|-------------------|---|
| Aceite          | 488,131 L        | 434.4             | Reciclado como combustible en hornos cementeros |
| Llantas         | 25,751 Piezas    | 1,333             | Combustible en horno cementero                  |
| Baterías        | 6,638 Piezas     | 146.6             | Recicladadas 100% por el fabricante             |
| Chatarra        | 183 Ton          | 183               | Reciclada por compradores de metales            |
| Filtros         | 9,592 Piezas     | 4.8               | Confinamiento final con proveedores autorizados |
| Estopa y trapos |                  | 5.5               | Confinamiento final con proveedores autorizados |

### Iniciativas para disminuir los residuos

- Se modificó el programa de mantenimiento preventivo, con el cual permitirá disminuir en un 16% el consumo de aceites y refacciones.
- Se incorporó en las diferentes operaciones el MRP (Planeación de Requerimiento de Materiales), sus efectos se traducen en una reducción en el consumo de materiales y refacciones.
- Llevamos a cabo un programa de recubrimiento de llantas, el cual nos permite hacer el renovado 1.5 veces de su vida útil.
- Empleamos anticongelante biodegradable y de larga duración.

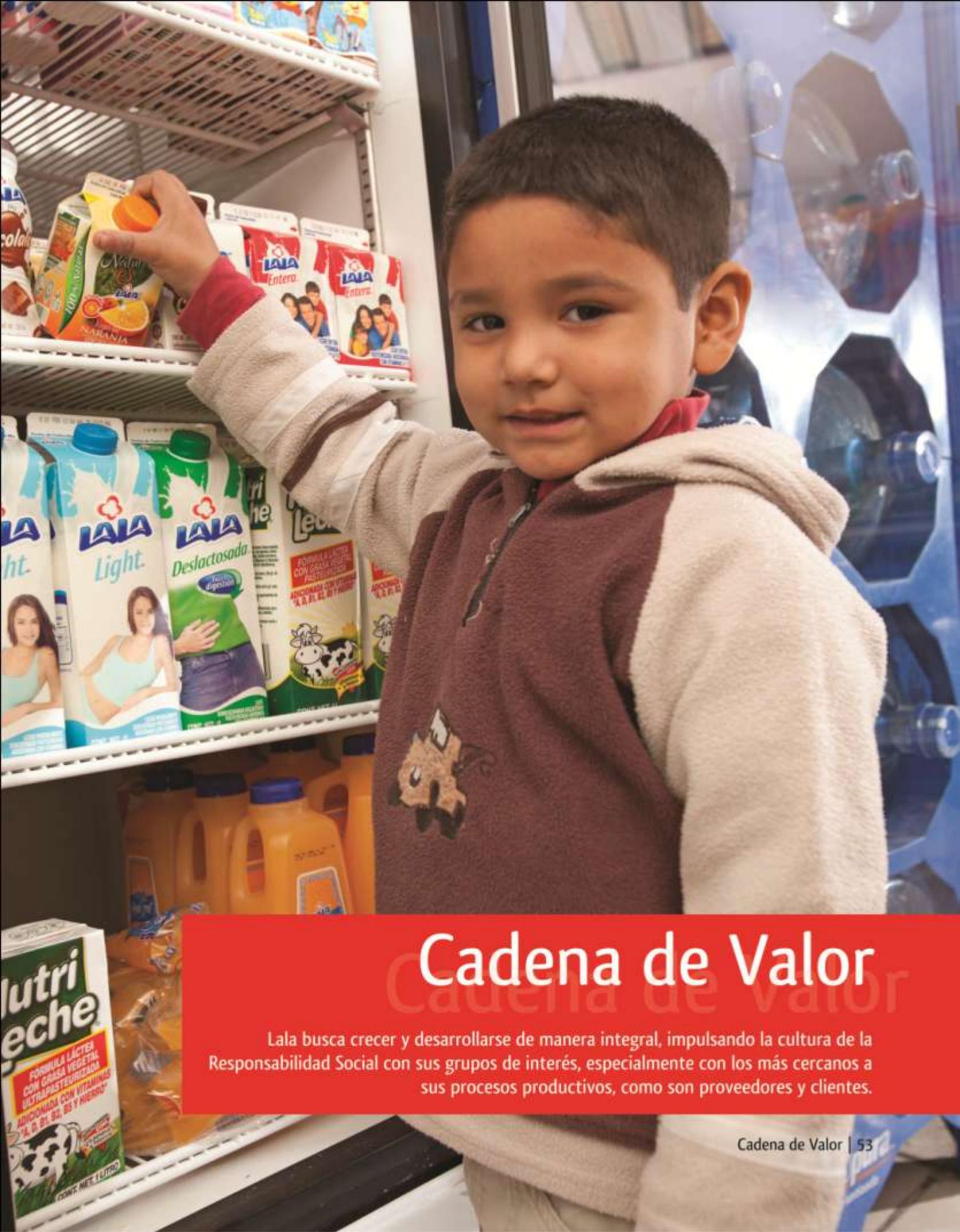


# Reconocimientos

## Premios y reconocimientos en materia ambiental

- Durante 2010 se obtuvo la recertificación de **Industria Limpia** en Setylsa, Tecnopak y Ultra Lala, por el cumplimiento legal-ambiental y el compromiso de protección al medio ambiente por parte de las empresas certificadas.
- Fábrica Tecate recibió el premio al **Mérito Ecológico** que otorga el Gobierno del Estado de Baja California, debido al buen manejo de residuos sólidos.
- Fábrica Irapuato obtuvo reconocimiento del Gobierno Estatal por la transparencia en la información ambiental entregada.





# Cadena de Valor

Lala busca crecer y desarrollarse de manera integral, impulsando la cultura de la Responsabilidad Social con sus grupos de interés, especialmente con los más cercanos a sus procesos productivos, como son proveedores y clientes.

El desarrollo y crecimiento no pueden darse de manera independiente o aislada, sin tomar en cuenta e incluir a cada eslabón de nuestra cadena de valor:

## Productores

Programas en materia de soporte técnico y asesoría a productores de leche:

### Asesoría Técnica

En 2010 se atendieron más de 200 establos que cuentan con un inventario superior a 400,000 vacas y se invirtieron 25,880 horas de asesoría técnica en áreas de:

- Calidad de leche.
- Crianza.
- Reproducción.
- Salud animal.

### Capacitación

Se impartieron 579 horas de capacitación, con cursos y talleres a personal de establos, con los siguientes temas:

- Rutina de ordeño y calidad de leche.
- Lavado y desinfección de equipos de ordeña y tanques.
- Manejo y alimentación de becerras lactantes.
- Manejo de la vaca recién parida.
- Monitoreo de rutina de inseminación.
- Detección de celos.
- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de becerras lactantes.
- Toma de muestra, centrifugación y lectura de refractometrías (crianza).
- Manejo y preparación del semen para inseminación artificial.

### Programa de Reproducción

Dentro de este programa se acompaña a los proveedores para que lleven un registro de los parámetros que generan un mayor impacto en la eficiencia reproductiva de los hatos, los cuales son analizados para detectar áreas de oportunidad.

Este programa abarcó 154 establos en 2010, lo que equivale a 230,642 vacas hato.

### Aseguramiento de la Calidad

Se proporcionaron asesorías en actividades de campo y de laboratorio para el aseguramiento de la calidad de producción de Leche.

Se apoyó a productores de Leche para llevar a cabo acciones para el cuidado y preservación del medio ambiente:

- Establos verdes.
- Reutilización de agua.
- Biodigestores.

**Actualmente 14 establos cuentan con biodigestores.**





## Proveedores

Programa De Empresario a Empresario,  
Juntos por la Competitividad:

Desde el 2009, y con mayor impulso en 2010, Lala participó en el programa denominado De Empresario a Empresario, Juntos por la Competitividad, en la ciudad de México, en el que se ofrece la oportunidad a proveedores pequeños de cursar un diplomado. El objetivo es capacitarlos en áreas de Producción, Recursos Humanos, Logística, Planeación, Calidad, etc. Nuestra empresa participa activamente dentro del comité y se encuentra definiendo con otras grandes corporaciones la posibilidad de llevar este programa a otras regiones de desarrollo del país.

En 2010 concluyeron el diplomado 15 pequeños y micro empresarios.

Desarrollo de proveedores y Aseguramiento de la Calidad

Para mantener los requerimientos regulatorios establecidos en los productos terminados, se debe tener un alto índice de desempeño y confiabilidad de los ingredientes y empaques; para asegurar la calidad de estos, el área de Aseguramiento de Calidad de nuestras fábricas evalúa mensualmente el desempeño de los proveedores; da seguimiento a las desviaciones detectadas y realiza auditorías a proveedores con áreas de oportunidad para iniciar un Proceso de Desarrollo del Proveedor y asegurar que los proveedores cuenten con un sistema de calidad que nos garantice el suministro de materiales confiables.



Lala recibió un reconocimiento por su participación en el programa De Empresario a Empresario, Juntos por la Competitividad, llevado a cabo con la ayuda de la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación y el Consejo Mexicano de Hombres de Negocios.

## Cientes

En el verano 2010 extendimos Universidad Lala para abarcar a nuestros clientes, con el programa Mi Tienda Crece con Lala, brindamos a los empresarios del comercio detallista, capacitación y asesoría en aplicación de herramientas para una mejor administración y crecimiento de su negocio.

El concepto Mi Tienda es un programa de apoyo del gobierno federal, a través de la Secretaría de Economía y la Fundación para el Desarrollo Sostenible, FUNDES, que en conjunto con Lala, desarrollan a "tenderos".

La capacitación comprende temas como: Incremento de ventas con mejor exhibición de productos, Identificación de productos con mayor rentabilidad, Evaluación del servicio de proveedores, Fomentando un estilo de vida saludable, entre otros.

Universidad Lala, Instituto Lala, Mercadotecnia y Ventas unieron esfuerzos para impartir este curso, logrando impactar a 400 tiendas de abarrotes en 14 estados de la República Mexicana, en grupos de 20 tiendas, cubriendo un total de 22 localidades.

Para Lala representó la oportunidad de estrechar lazos de negocio, identificar necesidades y áreas de oportunidad para ofrecerles un mejor servicio.





“Responsabilidad Social para Lala es el privilegio de mirar hacia afuera de nosotros mismos y compartir con otros el beneficio de nuestro trabajo, no siendo parte de una moda, sino de algo que sentimos y vivimos todos los días...”



## Instituciones Apoyadas por Fundación Lala

Nutriendo una Esperanza: Agrupación Social y Cultural de la Región de los Altos A.C. | Albergue Infantil de Irapuato A.C. | Albergue Infantil los Pinos A.C. | Aldeas Infantiles y Juveniles S.O.S. de México IAP | Amigo Daniel A.C. | Antonio de Mendoza A.C. | Asilo de Niños y Casa Hogar I.B.P. | Asilo Pablo de Anda A.C. | Asilo Primavera I.A.P. | Asistencia y Desarrollo Social A.C. | Asociación Benéfica Pro Niñez Desvalida | Asociación Civil Amiga del Niño Colimense IAP | Asociación de Beneficencia Privada | Asociación de Damas de la Caridad de Durango A.C. | Asociación de Padres y Compadres IAP | Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer de Guerrero A.C. | Asociación para los niños de Tijuana A.C. | Asociación Social de Torreón A.C. | Ayuda y Solidaridad con Niñas de la Calle IAP | Brindemos Alegría para Vivir A.C. | Carlos Pereyra A.C. | Casa Cuna de Irapuato A.C. | Casa de Beneficencia de Torreón A.C. | Casa de Jesús para la Protección de la Niña A.C. | Casa de la Amistad para niños con Cáncer IAP | Casa de Niños Corazón de Ángel A.C. | Casa de Retiro la Esperanza S.C. | Casa del Anciano Doctor Samuel Silva A.C. | Casa del Enfermo Misionero del Padre Manuelito A.C. | Casa Hogar de Guadalajara A.C. | Casa Hogar de la Inmaculada A.C. | Casa Hogar de la Luz A.C. | Casa Hogar de San Miguel Arcángel IAP | Casa Hogar del Niño de Acapulco A.C. | Casa Hogar Dulce Refugio A.C. | Casa Hogar el Refugio de Monterrey ABP | Casa Hogar Galilea A.C. | Casa Hogar Juan Sandoval A.C. | Casa Hogar Madre Luisita A.C. | Casa Hogar Nacidos para Triunfar A.C. | Casa Hogar para Ancianos de Silao A.C. | Casa Hogar Protección a la Joven A.C. | Casa Hogar San Juan Eudes de Acapulco A.C. | Casa Hogar Santa Inés A.C. | Casa Hogar Soledad Gutiérrez de Figaredo A.C. | Casa Hogar Villa Nolasco A.C. | Casa para Niños del Pacífico A.C. | Casa Paterna la Gran Familia A.C. | Casa Sonrisa A.C. | Centro Alzheimer de la Laguna A.C. | Centro de Educación del Rey A.B.P. | Centro de Estudios Superiores y Desarrollo Humano A.C. | Centro de Formación y Protección Integral para la Mujer y el Menor de la Laguna A.C. | Centro de Rehabilitación Nueva Vida A.C. | Centro de Renovación y Promoción Femenina Oláez A.C. | Centro Educativo de la Niñez Torreonense A.C. | Centro Integral de Apoyo para el Pobre más Pobre A.C. | Centro Interdisciplinario para el Desarrollo Social (CIDES) IAP | Centro Lagunero de Educación Especial A.C. | Centro Nigropetense de Asistencia Social A.C. | Chano Duarte A.C. | Ciudad de los Niños A.C. | Ciudad de los Niños de Aguascalientes A.C. | Ciudad de los Niños Salamanca A.C. | Ciudad del Niño Don Bosco A.C. | Clínica y Asilo Jesús Médico A.C. | Colegio de Educación Profesional | Comedor Santa María A.C. | Compartamos Alimentos A.C. | Corporativa de Fundaciones A.C. | Cruz Roja Mexicana IAP | Desarrollo Dorado de Milagros A.C. | Desarrollo Integral de la Familia de Mexicali Baja California | Dolores Avellanar, A.C. | Ejército de Salvación A.C. | El Mexicanito A.C. | El Niño Feliz A.C. | El Pobrecillo de Asís I.A.P. | Escuela Hogar del Perpetuo Socorro A.C. | Espíritu Que Danza A.C. | Fundación Andar A.C. | Fundación Ayuda en El Servir, A.C. | Fundación Casa Alianza México IAP | Fundación de Beneficencia Privada Banco de Alimentos Caritas Puebla | Fundación Déjame Ayudarte IAP | Fundación Diarq IAP | Fundación Dr. José María Álvarez IAP | Fundación Infantil Ronald Mc Donald A.C. | Fundación Junto con los Niños de Puebla A.C. | Fundación para El Servicio I.A.P. | Fundación para la Protección de la Niñez IAP | Fundación Rotaria de la Laguna A.C. | Fundación Soriana A.C. | Fundación Tv Azteca A.C. | Granja Hogar para El Niño de Acapulco de Provisencia A.C. | Granja para Niños la Esperanza A.C. | Grupo de Amigos con VIH, A.C. | Grupo Encendamos Una Luz A.C. | Hogar de Amor y Protección al Niño A.C. | Hogar de la Misericordia A.B.P. | Hogar de los Ancianos Desamparados del Estado de Durango A.C. | Hogar Infantil Marsh A.C. | Hogar la Sonrisa de Los Niños A.C. | Hogar para Niñas Helena Domene de González A.C. | Hogar Rafael Guizar y Valencia IAP | Hogar y Futuro A.C. | Hogares Betania A.C. | Hogares Providencia de Don Bosco A.C. | Hogares Providencia I.A.P. | Hospital Vilaseca de la Laguna A.C. | Institución de Beneficencia Privada Escuela Hogar Nuestros Pequeños Hermanos A.C. | Instituto Cabañas A.C. | Instituto Casa Hogar Nuestro Señor de la Misericordia y Nuestra Señora de la Salette A.C. | Instituto Cultural en Pro de la Mujer y la Niñez A.C. | Instituto de Capacitación para el Niño Ciego y Sordo A.C. | Instituto de Desarrollo Integral de la Laguna A.C. | Instituto de la Laguna A.C. | Instituto de Niños de San Juan Ixhuatepec A.C. | Instituto de Salud del Estado de Aguascalientes | Instituto José David A.C. | Instituto Juvenil Saltillense, A.C. | Instituto Lagunero de la Audición y Lenguaje A.C. | Instituto Médico Social San Francisco de Asís A.C. | Instituto Nuevo Amanecer A.B.P. | Instituto Pro-Niñez Mexicana A.C. | Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey | Internado Guadalupano Calacoaya A.C. | Internado Infantil Guadalupano A.C. | La Casa de la Sal A.C. | La Rosa A.C. | Las Nieves A.C. | Las Rosas Rojas I.A.P. | Madre Felicitas A.C. | Mentes con Alas, A.C. | Ministerio de Amor y Misericordia A.C. | Ministerios de Amor A.C. | Ministerios Puente, A.C. | Movimiento de Apoyo a Menores Abandonados mama A.C. | Orfanatorio de la Soledad de María A.C. | Orfanatorio de Mazatlán I.A.P. | Orfanatorio Magdalena Sofía A.C. | Orientación Juvenil Femenina Casa de Jesús A.C. | Orientación Social Femenina de Monterrey A.C. | Patronato de Apoyo Casa del Anciano de Ciudad Lerdo A.C. | Patronato de la Ciudad de los Niños de Pachuca, Hidalgo A.C. | Patronato de Promotores Voluntarios de Coahuila | Patronato Profesora Lucinda Mijares Valdés A.C. | Patronato Pro-Formación de Una Niñez Mejor A.C. | Patronato Pro-Hogar del Niño de Irapuato A.C. | Pro-cultura y Capacitación de la Mujer Mexicana A.C. | Programa de Ayuda para un Mejor Control de la Diabetes y una Vida Plena A.C. | Programa Integral de Nutrición A.C. | Promotora Juvenil Don Bosco A.C. | Protección a la Infancia A.C. | Reformatorio Casa de Jesús A.C. | Residencia las Margaritas A.C. | S.J.B. A.C. | Santa María de Los Niños A.C. | Secretaría de la Defensa Nacional | Servicio Educación y Desarrollo a la Comunidad A.C. | Servicios Educativos del Bajío A.C. | Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Torreón | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Gómez Palacio Dgo. | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Lerdo Dgo. | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tlahualilo Dgo. | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Veracruz | Sociedad Protectora de la Niñez Desvalida A.C. | Un Hogar para Cada Niño, Cada Niño con un Hogar A.C. | Universidad la Salle Laguna A.C. | Villa de Los Niños A.C. | Villa de Los Niños Guadalajara A.C. | Villa Eudes de Monterrey A.B.P. | Villa Infantil Jesús y Dolores Martínez IAP | Villas Asistenciales Santa María ABP | Vino, Trigo y Aceite A.C. | Yahve Yire A.C. | Unidos contra el Hambre: Alimento para Todos I.A.P. | Alimentos para la Caridad A.C. | Alimentos para la Vida, I.A.P. | Alimentos para los más Necesitados de León A.C. | Banco de Alimentos Caritas del Estado de México IAP | Banco de Alimentos de Campeche A.C. | Banco de Alimentos de Caritas de Mexicali A.C. | Banco de Alimentos de Cuautitlán Izcalli A.C. | Banco de Alimentos de Cuernavaca A.C. | Banco de Alimentos de Culiacán IAP | Banco de Alimentos de Durango A.C. | Banco de Alimentos de Guamuchil IAP | Banco de Alimentos de Guanajuato A.C. | Banco de Alimentos de Hermosillo IAP | Banco de Alimentos de los Altos de Chiapas A.C. | Banco de Alimentos de los Mochis IAP | Banco de Alimentos de Mérida A.C. | Banco de Alimentos de Navojoa IAP | Banco de Alimentos de Oaxaca A.C. | Banco de Alimentos de Reynosa A.C. | Banco de Alimentos de Saltillo A.C. | Banco de Alimentos de San Luis Potosí A.C. | Banco de Alimentos de Tijuana A.C. | Banco de Alimentos de Veracruz A.C. | Banco de Alimentos de Zacatecas A.C. | Banco de Alimentos del Centro de Chiapas A.C. | Banco de Alimentos del Centro del Estado de Hidalgo A.C. | Banco de Alimentos del Soconusco A.C. | Banco de Alimentos en Mazatlán IAP | Banco de Alimentos Mana A.C. | Banco de Alimentos por Victoria A.C. | Banco de Ayuda A.C. | Banco Diocesano de Alimentos Guadalajara A.C. | Banco Regional de Alimentos A.C. | Bodega de Alimentos de Caritas de Aguascalientes A.C. | Caritas de Monterrey A.C. | Caritas de Chihuahua IBP | Caritas de la Sagrada Familia de Gómez Palacio Durango A.C. | Caritas de Matamoros A.C. | Caritas de Nuevo Laredo A.C. | Caritas de Quintana Roo A.C. | Caritas Diocesanas de Torreón A.C. | Caritas Diocesano de Piedras Negras A.C. | Caritas Región Siderúrgica A.C. | Centro Familiar Ayuda A.C. | Fundación Solo por Ayudar I.A.P. | Guerrero Contra el Hambre A.C. | Municipio de Tizayuca | Fundación Nutrición y Vida A.C. | **Superando la Marginación:** Fomento Cultural, Médico y Asistencial entre Indígenas A.C. | Instituto para el Desarrollo de la Mixteca A.C. | Medicina y Asistencia Social A.C. | Centro de Estudios Ichimeame A.C. | Centro de Acopio para la Tarahumara A.C. | Tesorería Municipal de Cuatrociénegas | **Apoyos Económicos:** Artescénica A.C. | Asociación a Favor de lo Mejor A.C. | Asociación de amigos del MAP A.C. | Asociación Pro Niños con Leucemia de la Laguna A.C. | Camerata de Coahuila A.C. | Asociación Social de Torreón A.C. | Casa del Anciano Doctor Samuel Silva A.C. | Centro Cultural Arocena Laguna A.C. | Centro de Estudios, Biblioteca y Museo Vicente Fox Quesada A.C. | Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América A.C. | Centro Mexicano para la Filantropía A.C. | Comisión Nacional Forestal | Consejo Nacional para la Cultura y las Artes | Cruz Roja Mexicana IAP | Fomento Cultural de Torreón A.C. | Formación Universitaria y Humanista de la Laguna A.C. | Fundación Down de la Laguna A.C. | Fundación Empresarios por la Educación Básica A.C. | Fundación Pro-Mixteca A.C. | Fundación Rotaria de la Laguna A.C. | Fundación Teletón México A.C. | Hogar de la Misericordia A.B.P. | Hospital Infantil de México Federico Gómez | Instituto de Desarrollo Integral de la Laguna A.C. | Instituto Mano Amiga de Torreón S.C. | Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey | Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey A.C. | Patronato de Promotores Voluntarios de Coahuila | Patronato del Teatro Nazas A.C. | Programa de Ayuda para un Mejor Control de la Diabetes y una Vida Plena A.C. | Proyecto Concentrarte A.C. | Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Coahuila | Servicios Educativos del Bajío A.C. | Sistema Desem A.C. | Universidad Autónoma de la Laguna A.C. | Universidad la Salle Laguna A.C.



Grupo Industrial Lala, S. A. de C. V.  
Calz. Lázaro Cárdenas No. 185  
Parque Industrial Lagunero  
Gómez Palacio, Dgo.  
35077 México

Información de actividades  
Responsabilidad Social  
Enero - Diciembre 2010

Dudas y Comentarios a:  
Luis Rey Delgado García  
luisrey.delgado@grupolala.com  
Subdirector de Comunicación y  
Relaciones Públicas.



[www.lala.com.mx](http://www.lala.com.mx)